



## Décision de télécom CRTC 2012-167

Version PDF

Ottawa, le 22 mars 2012

### **Canadian Common Ground Alliance – Demande visant à étendre l'utilisation de l'indicatif 8-1-1**

Numéro de dossier : 8698-C187-201110973

*Dans la présente décision, le Conseil rejette une demande présentée par la Canadian Common Ground Alliance en vue de faire étendre l'utilisation de l'indicatif 8-1-1, et ce, de manière à ajouter, au service de triage télésanté relatif aux soins non urgents pour lequel l'indicatif 8-1-1 est actuellement utilisé, l'accès à un service de localisation d'infrastructures souterraines.*

#### **Introduction**

1. Le Conseil a reçu une demande en vertu de la partie 1 présentée par la Canadian Common Ground Alliance (CCGA), datée du 15 juillet 2011, dans laquelle la CCGA réclamait que le Conseil étende l'utilisation de l'indicatif 8-1-1, et ce, de manière à ajouter, au service de triage télésanté relatif aux soins non urgents pour lequel l'indicatif 8-1-1 est actuellement utilisé, l'accès aux centres d'appels qui offrent un service de localisation d'infrastructures souterraines (ci-après appelé « service de localisation »)<sup>1</sup>.
2. Le Conseil a reçu des observations au sujet de la demande de la CCGA de la part d'entreprises et d'organisations de services publics, d'infrastructure et de construction; d'administrations provinciales et municipales; de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream)<sup>2</sup>; de Shaw Cablesystems G.P. (Shaw) et de la Société TELUS Communications (STC). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 26 septembre 2011. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

---

<sup>1</sup> Un service de localisation permet aux responsables des travaux d'excavation d'exiger que les propriétaires d'infrastructures marquent l'emplacement des infrastructures souterraines à l'aide de marqueurs au sol, comme de la peinture ou des marqueurs temporaires, avant le début des travaux d'excavation.

<sup>2</sup> Depuis le début de l'année 2012, MTS Allstream Inc. est divisée en deux entités distinctes : MTS Inc. et Allstream Inc.

## Contexte

3. Aux termes du plan de numérotation nord-américain (PNNA)<sup>3</sup>, des indicatifs uniques à trois chiffres (N-1-1)<sup>4</sup> sont attribués pour permettre un accès rapide à certains types de services précis. Il incombe à l'organisme national de réglementation des télécommunications de chaque pays d'attribuer les indicatifs N-1-1. Par conséquent, des différences existent entre les services attribués à chaque indicatif N-1-1 par ces pays.
4. Dans la décision 2001-475, le Conseil a établi des lignes directrices touchant l'attribution d'un indicatif N-1-1. Conformément à ces lignes directrices, les indicatifs N-1-1 sont utilisés par le public pour avoir accès à des services non commerciaux qui servent l'intérêt public en général et ils ne sont pas attribués à des fournisseurs de services, mais plutôt à des services.
5. Dans la décision de télécom 2005-39, le Conseil a attribué l'indicatif 8-1-1 aux services de télétriage pour les soins de santé non urgents (services de télésanté)<sup>5</sup>. Les services de télésanté permettent aux appelants d'obtenir des renseignements et des conseils médicaux de la part de personnes formées sur le plan médical au sujet de questions non urgentes relatives à la santé comme les maladies, les différents symptômes, les médicaments et les questions alimentaires. Les services de télésanté sont offerts par les gouvernements provinciaux et territoriaux par l'intermédiaire de leurs ministères de la Santé.
6. Les services de télésanté sont offerts en tout temps dans quatre provinces et un territoire : Colombie-Britannique, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Québec et Yukon. La province de la Saskatchewan a également indiqué qu'elle prévoyait bientôt offrir des services de télésanté.

## La demande

7. La CCGA a indiqué que la plupart des réseaux d'infrastructures essentielles du Canada fournissant des produits et des ressources comme les télécommunications, l'énergie, le gaz et l'eau sont enfouis et qu'ils pouvaient être endommagés ou perturbés pendant les travaux d'excavation. La CCGA a fait remarquer que la meilleure façon de veiller à ce que cette situation ne se produise pas consiste à offrir à la population un service de localisation auquel elle peut facilement faire appel avant les travaux d'excavation. La CCGA a soutenu que cet accès devrait être fourni avec les services de télésanté actuels par l'intermédiaire de l'indicatif 8-1-1.

---

<sup>3</sup> Le PNNA est un plan de numérotation utilisé par le Canada, les États-Unis et 18 autres pays dont l'indicatif de pays est 1.

<sup>4</sup> « N » peut prendre une valeur de 2 à 9. Ainsi, seulement huit indicatifs N-1-1 peuvent être utilisés pour offrir des services utiles au public, comme l'accès aux services municipaux non urgents (3-1-1), à l'assistance-annuaire (4-1-1) et aux services d'urgence (9-1-1).

<sup>5</sup> En 2007, la Federal Communications Commission des États-Unis a attribué l'indicatif 8-1-1 au service « appelez avant de creuser », deux ans après que le Canada a attribué cet indicatif aux services de télésanté, en 2005.

8. La CCGA a proposé d'utiliser un système de réponse vocale interactif (RVI)<sup>6</sup> de première ligne permettant aux appelants de choisir le service souhaité. La CCGA a suggéré que le système RVI devrait d'abord proposer les services de télésanté et ensuite le service de localisation. Le système RVI aiguillerait ensuite les appels vers le service choisi.
9. La CCGA a indiqué qu'en général les services de localisation actuels regroupés au sein d'un seul centre d'appels fournis par ses partenaires régionaux en Alberta, en Colombie-Britannique, en Ontario, au Québec, en Saskatchewan et à Saint John, au Nouveau-Brunswick, sont accessibles à l'échelle provinciale par l'intermédiaire d'un numéro de téléphone à 10 chiffres. La CCGA a fait valoir que pour cette raison, différents numéros de téléphone sont utilisés pour avoir accès au même type de service.
10. La CCGA a indiqué que l'utilisation de différents numéros de téléphone pour avoir accès aux services de localisation sème la confusion au sein du public, réduit la notoriété des services et entraîne une faible utilisation de ces derniers. La CCGA a souligné que l'utilisation d'un seul numéro court à l'échelle du pays pour avoir accès au service de localisation permettrait au public de penser à appeler avant d'entreprendre des travaux d'excavation, car cela favoriserait la cohérence, rehausserait la notoriété publique du service et accroîtrait l'utilisation de ce dernier.
11. La CCGA a souligné que la Federal Communications Commission des États-Unis avait attribué l'indicatif 8-1-1 au service de localisation et elle a soutenu que l'utilisation du même indicatif au Canada assurerait la cohérence avec les États-Unis et réduirait les risques de confusion.
12. La CCGA a fait valoir que l'indicatif 8-1-1 n'est actuellement pas utilisé dans cinq provinces et deux territoires; par conséquent, le fait de l'attribuer au service de localisation augmenterait son utilisation au pays, ce qui serait conforme aux lignes directrices du Conseil en matière d'attribution des indicatifs N-1-1.
13. La CCGA a également fait valoir qu'une double utilisation de l'indicatif 8-1-1 permettrait aux provinces et aux territoires de réduire les coûts liés à la prestation des services de télésanté et à la réalisation de campagnes de sensibilisation du public. La CCGA a souligné qu'à l'heure actuelle, le public ne connaissait pas très bien l'existence ni la nature des services de télésanté 8-1-1.

## **Positions des parties**

14. Un large éventail d'entreprises d'infrastructure et de construction, et un certain nombre d'organisations du secteur privé et du secteur public ont appuyé la demande de la CCGA. Ces entreprises et ces organisations ont fait valoir que l'ajout du service de localisation à l'indicatif 8-1-1 permettrait d'accroître la notoriété publique de l'indicatif 8-1-1, augmenterait la sécurité du public et protégerait l'infrastructure

---

<sup>6</sup> Le système RVI est une technologie qui permet aux appelants de choisir une option à partir d'un menu téléphonique enregistré en parlant ou au moyen du clavier téléphonique.

essentielle du Canada. Elles ont indiqué qu'elles reconnaissaient l'importance de l'indicatif 8-1-1 pour les services de télésanté relatifs aux soins non urgents, mais qu'elles estimaient que l'ajout d'un service de localisation constituerait un ajout important et complémentaire à l'indicatif 8-1-1.

15. De manière générale, MTS Allstream a appuyé la demande de la CCGA, mais a fait remarquer que l'utilisation partagée de l'indicatif 8-1-1 pouvait semer la confusion au sein du public. MTS Allstream a également indiqué qu'afin d'évaluer la viabilité d'une utilisation partagée de l'indicatif 8-1-1, le Conseil aurait besoin d'un plan détaillé de mise en œuvre dans lequel figureraient les observations d'entreprises de télécommunication, ainsi que des renseignements sur les échéanciers, le financement et le recouvrement de coûts.
16. Les ministères de la Santé provinciaux et territoriaux de la Colombie-Britannique, du Manitoba, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, de l'Ontario, de l'Alberta, de la Saskatchewan et du Yukon (collectivement les ministères de la Santé) étaient opposés à l'ajout du service de localisation à l'indicatif 8-1-1. Les ministères de la Santé ont indiqué que l'utilisation partagée de l'indicatif 8-1-1 sèmerait la confusion au sein du public, particulièrement parce que le service de localisation n'est pas un service lié à la santé. Certains ministères de la Santé ont également insisté sur l'importance d'être en mesure de contrôler et d'utiliser pleinement l'indicatif 8-1-1 en cas d'événements importants comme une pandémie.
17. Les ministères de la Santé ont indiqué que l'utilisation d'un système RVI en première ligne retarderait l'aiguillage des appels vers les téléphonistes du service de télésanté, ce qui pourrait constituer un enjeu sur le plan de la santé et de la sécurité.
18. Shaw s'est opposée à la demande de la CCGA parce que cette dernière n'avait pas prouvé la nécessité impérieuse d'utiliser un indicatif N-1-1 pour le service de localisation. Shaw a indiqué que son propre service de localisation DIGSHAW, qui utilise un numéro 1-800, fonctionne très bien depuis de nombreuses années.
19. Shaw a fait valoir que les services de télésanté et le service de localisation n'étaient pas complémentaires et que la CCGA n'avait fourni aucune preuve démontrant que l'ajout du service de localisation à l'indicatif 8-1-1 permettrait d'accroître l'utilisation de cet indicatif pour les services de télésanté. Shaw a déclaré que le fait que l'indicatif 8-1-1 soit utilisé aux États-Unis pour le service de localisation n'obligeait pas le Canada à en faire autant.
20. Shaw a fait valoir que l'ajout d'un service de nature différente ne serait pas conforme aux lignes directrices du Comité directeur canadien sur la numérotation (CDCN) et ne servirait pas l'intérêt public général. Elle a soutenu que cet ajout serait uniquement avantageux pour les propriétaires d'infrastructures et les entreprises de construction et que cela conférerait un avantage concurrentiel aux membres de la CCGA, car ils seraient les seuls qui pourraient recevoir des appels par l'intermédiaire de l'indicatif 8-1-1.

21. La STC a soutenu qu'un certain nombre de préoccupations et de problèmes techniques liés à la demande de la CCGA devaient être examinés, comme les besoins en matière d'acheminement des appels pour les deux services. La STC a ajouté qu'un mécanisme de recouvrement lié à ces coûts devrait également être examiné.
22. Shaw et la STC ont fait remarquer que la CCGA n'avait pas fait la preuve qu'elle était incapable d'avoir recours à d'autres options, comme un numéro 1-800, utilisées à l'heure actuelle dans certains territoires et provinces pour le service de localisation. La STC a proposé l'utilisation d'un numéro 310 pour les services de localisation, indiquant que l'utilisation de l'indicatif 8-1-1 pour deux services de nature différente pourrait semer la confusion au sein du public.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

23. Dans la décision 2001-475, le Conseil a établi les lignes directrices suivantes pour l'attribution des indicatifs N-1-1 non utilisés :
  - que l'on soit en présence d'une nécessité impérieuse d'avoir accès à un numéro de trois chiffres, nécessité qui ne saurait être satisfaite par d'autres formes de composition;
  - que l'indicatif N-1-1 non utilisé soit attribué à un service ou à des services plutôt qu'à un organisme particulier;
  - que la possibilité de composer un N-1-1 soit axée sur l'intérêt public en général;
  - que le N-1-1 n'accorde pas un avantage sur le plan de la concurrence au fournisseur de services joint en composant ce numéro;
  - que les services à fournir au moyen du N-1-1 soient amplement disponibles sur le plan géographique et qu'ils soient fournis aux heures normales de bureau et en dehors de celles-ci;
  - que dans la mesure du possible, l'attribution d'un N-1-1 à un service n'entre pas en conflit avec la zone du PNNA et qu'elle demeure conforme aux lignes directrices du CDCN en matière de N-1-1.
24. Le Conseil estime que la demande de la CCGA visant l'ajout d'un service de localisation à l'indicatif 8-1-1 devrait être examinée en fonction des lignes directrices ci-dessus et des autres éléments figurant ci-après.

### **Nécessité impérieuse**

25. Le Conseil estime que l'utilisation d'un numéro national facile à mémoriser pour le service de localisation sert l'intérêt public; toutefois, le Conseil estime que le dossier n'a pas démontré que l'intérêt public peut être servi uniquement par l'intermédiaire

de l'utilisation d'un indicatif N-1-1. Le Conseil estime que l'utilisation d'autres formes de composition, comme un numéro national 1-800 ou 310, permettrait d'atteindre le même objectif.

26. Par conséquent, le Conseil détermine que la CCGA n'a pas démontré que l'utilisation d'un indicatif N-1-1 pour le service de localisation constitue une nécessité impérieuse et qu'aucune autre forme de composition ne permettrait de répondre à ce besoin.

#### **Attribution à un service plutôt qu'à un organisme particulier**

27. Le Conseil fait remarquer que la CCGA a proposé d'attribuer l'indicatif 8-1-1 au service de localisation en plus des services de télésanté. Le Conseil détermine que la demande de la CCGA correspond à l'attribution à un service plutôt qu'à un organisme particulier.

#### **Servir l'intérêt public général**

28. Le Conseil reconnaît que l'utilisation d'un numéro national commun pour le service de localisation servirait l'intérêt public; toutefois, le Conseil est préoccupé par le fait que l'utilisation partagée de l'indicatif 8-1-1 pour les services de télésanté et pour un service de nature complètement différente pourrait semer la confusion, réduisant ainsi la capacité à long terme du public à associer l'indicatif 8-1-1 à l'un ou l'autre des services.
29. En outre, lorsque le Conseil évalue si un service particulier sert l'intérêt public général, il doit évaluer si un vaste segment de la population aurait besoin du service offert. Le Conseil fait remarquer que les services fournis au moyen des indicatifs N-1-1 sont en général des services pouvant être utilisés par l'ensemble du public.
30. Le Conseil fait remarquer que les utilisateurs de services de localisation seraient uniquement des membres du public s'adonnant à des activités d'excavation, qui sont principalement des entreprises de construction et d'excavation, et que cela constitue un petit segment du public.
31. Le Conseil fait également remarquer que, dans le cas de nombreuses provinces, territoires ou municipalités, les entreprises de construction ou d'excavation sont légalement tenues d'indiquer l'emplacement des installations enfouies avant le début de toute activité d'excavation<sup>7</sup>. Par conséquent, ces entreprises devront connaître ou trouver le numéro du service de localisation afin que l'emplacement soit indiqué.

---

<sup>7</sup> Par exemple, l'article 20.79 du *Occupational Health and Safety Regulation* (règlement sur la santé et la sécurité au travail) de la Colombie-Britannique précise qu'avant d'excaver ou de forer avec des outils et du matériel mécanique, l'emplacement de l'ensemble des services publics souterrains de la région doit être déterminé avec précision.

32. Par conséquent, le Conseil détermine que la possibilité de susciter de la confusion auprès du public concernant l'utilisation conjointe de l'indicatif 8-1-1 pour des services non liés ne serait pas dans l'intérêt du public et détermine également que les services de localisation ne sont pas utilisés par un grand segment de la population, mais plutôt par une industrie spécifique ou un petit segment de la population.

### **Disponibilité géographique**

33. Le Conseil fait remarquer que l'un des arguments avancés par la CCGA était que les services de télésanté 8-1-1 ne sont actuellement pas très disponibles sur le plan géographique. Le Conseil fait également remarquer que, comme pour la mise en œuvre de tous les autres services N-1-1 dans le passé, ces services peuvent prendre un certain temps avant d'être disponibles partout au Canada.
34. Le Conseil estime que le but d'attribuer l'indicatif 8-1-1 à l'échelle nationale est de veiller à ce que l'indicatif 8-1-1 puisse être utilisé dans l'éventualité où une province ou un territoire déciderait de mettre en œuvre des services de télésanté. Le Conseil fait remarquer que cinq ministères provinciaux de la Santé qui n'utilisent pas l'indicatif 8-1-1 pour des services de télésanté à l'heure actuelle ont déclaré, dans le cadre de la présente instance, qu'ils s'opposent à l'utilisation de l'indicatif 8-1-1 pour un service de localisation. Le Conseil fait également remarquer que certains de ces ministères ont indiqué qu'ils étudient actuellement la mise en œuvre de l'indicatif 8-1-1 pour leurs services de télésanté.
35. Le Conseil détermine que le fait que les services de télésanté 8-1-1 ne soient pas disponibles dans l'ensemble des provinces et territoires n'est pas une raison suffisante pour modifier l'attribution de l'indicatif 8-1-1, même là où il n'est pas en usage à l'heure actuelle.

### **Lignes directrices du PNNA et du CDCN**

36. Le Conseil fait remarquer qu'en vertu du PNNA, l'attribution des indicatifs N-1-1 est déterminée de manière indépendante par chaque pays participant.
37. En outre, le Conseil fait remarquer que les lignes directrices du CDCN voient le fournisseur de services N-1-1 comme une seule entité dotée de la responsabilité générale d'élaborer et de coordonner la mise en œuvre et l'exploitation d'un service N-1-1. Par conséquent, le Conseil détermine que l'utilisation de l'indicatif 8-1-1 pour accéder à deux services distincts et non reliés fournis par deux fournisseurs de services N-1-1 indépendants irait à l'encontre des lignes directrices du CDCN relativement à l'indicatif N-1-1.

### **Autres considérations**

38. Le Conseil fait remarquer que, dans le cadre de la présente instance, un certain nombre d'autres préoccupations majeures ont été soulevées par quelques parties relativement à l'utilisation conjointe de l'indicatif 8-1-1. Les préoccupations soulevées incluent la façon dont les appels 8-1-1 seraient acheminés, les

modifications requises dans les réseaux des entreprises de télécommunication et la façon dont les coûts de ces modifications seraient récupérés. Le Conseil estime que la CCGA n'a pas résolu ces questions de manière satisfaisante dans ses interventions.

39. Le Conseil fait également remarquer que les ministères de la Santé étaient fortement opposés au partage de l'infrastructure d'acheminement des appels 8-1-1 en raison de retards possibles lorsque des modifications au système seraient nécessaires, puisqu'ils devraient coordonner leurs efforts avec ceux des fournisseurs de services de localisation. Le Conseil fait aussi remarquer la préoccupation des ministères de la Santé concernant le fait qu'ils ont identifié l'indicatif 8-1-1 comme une ressource clé pour répondre à des événements majeurs en matière de santé et de sécurité publique et que, par le fait même, ils ne veulent pas que l'intégrité des services de télésanté soit compromise.
40. Le Conseil estime qu'il est nécessaire pour les ministères de la Santé de garder le contrôle de l'expérience de leurs clients avec les services de télésanté et d'avoir la flexibilité d'apporter des modifications et des mises à jour immédiates au système 8-1-1 afin d'acheminer les appels de manière efficace. Cela permettrait également d'éviter les retards possibles pour l'application de modifications.
41. Le Conseil estime également que l'utilisation partagée de l'indicatif 8-1-1 engendrerait des défis administratifs et de coordination qui pourraient s'avérer néfastes pour les services de télésanté 8-1-1 actuels et que ces défis pourraient être difficiles à résoudre en raison des différences d'intérêt entre les ministères de la Santé et les fournisseurs de services de localisation.

## Conclusion

42. À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine que la demande de la CCGA ne démontre pas pleinement que le service de localisation satisfait à l'ensemble des lignes directrices du Conseil pour l'attribution des indicatifs N-1-1. Le Conseil détermine également que la confusion du public et les défis techniques, opérationnels, organisationnels et de recouvrement des coûts l'emportent sur les avantages découlant d'une utilisation conjointe de l'indicatif 8-1-1.
43. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de la CCGA visant à étendre l'utilisation de l'indicatif 8-1-1 de manière à y inclure l'accès à un service de localisation.

Secrétaire général

## Documents connexes

- *Demande du ministère de la Santé et du Mieux-être de l'Alberta visant l'attribution de l'indicatif 8-1-1 aux services de télériage pour les soins de santé non urgents*, Décision de télécom CRTC 2005-39, 6 juillet 2005
- *Attribution de codes de composition à trois chiffres pour les services publics d'information et d'aiguillage*, Décision CRTC 2001-475, 9 août 2001